

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

**Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y
Hotelería**

CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TÍTULO:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA EMPRESA ASIA CORREDORES CON EL
ÁREA DE SINIESTROS VEHICULARES DE PACÍFICO SEGUROS**

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER: EMERICH SORIANO VÁSQUEZ

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE
LA COMUNICACIÓN**

2019

DEDICATORIA

A mis padres que siempre están a mi lado creyendo en mis decisiones.

A mi esposa e hijos que son la fuerza para seguir adelante.

INDICE

RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	6,7
CAPÍTULO I. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA, OBJETIVOS E HIPÓTESIS	8
1.1 Descripción de la situación problemática	8
1.2 Problema General	9
1.2.1 Problemas específicos	9
1.3. Objetivo General	9
1.3.1. Objetivos Específicos	9
1.4 Hipótesis General	10
1.4.1 Hipótesis específicas	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1 Fundamentación teórica	11
Satisfacción del cliente	11
2.1.1 Concepto de Seguro	11
2.1.2 Tipos de Seguros	11
2.1.2.1 Seguros Sociales	11
2.1.2.2 Seguros Privados	12
2.1.3 Clasificación de los seguros	12
2.1.3.1 Seguros patrimoniales	12
2.1.3.2 Seguro de personas	13
2.1.3.3 Seguros de Vida	13
2.1.3.4 Seguro Contra Incendio	13
2.1.3.5 Seguro de Automóviles	13
2.1.3.6 Incendio, Accidente y Robo	13
2.1.3.7 Seguro de Transportes	13
2.1.4 Breve Reseña Histórica del Seguro, en el mundo	14
2.1.5 Antecedentes de los siniestros vehiculares	

2.1.5.1 Usar el teléfono celular u otros aparatos	14
2.1.5.2 El alcohol al volante	15
2.1.5.3 Distracciones	15
2.1.5.4 Exceso de velocidad	15
2.1.5.5 Sueño	15
2.1.5.6 Pasar el semáforo en rojo	15
2.1.5.7 Sobrepasar otro vehículo en lugares indebidos	15
2.1.5.8 Conducir con mucha lluvia	16
2.1.5.9 Conducir en la oscuridad o con neblina	16
2.1.5.10 Fallas mecánicas	16
2.2 Glosario.	17
2.3 PACÍFICO SEGUROS	18
CAPÍTULO III	19
METODOLOGÍA	19
3.1. POBLACIÓN Y MUESTRA.	19
3.1. Población y muestra	19
3.2. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	19-22
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	23
4.1 TABLAS Y GRÁFICOS	23-33
4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	34-35
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
5.1 Conclusiones	36
5.2 Recomendaciones	36,37
CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
CAPÍTULO VII: ANEXOS	38
7.1 Cuestionario	38-40
7.2 Entrevista	40-42

RESUMEN

El plan de investigación que se encuentra desarrollado en las siguientes páginas, pretende evaluar la necesidad de utilizar aplicativos como las Apss como herramienta de tecnología (que antes existía) para facilitar el proceso de reparación de los siniestros vehiculares en tiempo real, como también la necesidad de que los Peritos de seguros puedan tener una comunicación directa con los Bróker y poder ellos informar a sus asegurados el avance de las reparaciones. Este estudio se lleva a cabo luego de analizar la realidad de un macro y micro entorno existente en el área de siniestros vehiculares de Pacífico Seguros, lo cual permitió determinar necesidades sin satisfacer, al mismo tiempo que se observaron las carencias del bróker para desarrollar su trabajo sobre este tema. Se realiza un amplio estudio de mercado del cual se obtienen estadísticas, que permiten observar y que se pudo comprobar la existencia de una gran proporción de este grupo de bróker está insatisfecho con el área de siniestros vehiculares.

Para el presente trabajo se realizó a través de encuestas directas y se utilizó como universo una población conformada por bróker y personal exclusivo de trabajo de Asia Corredores. La técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta personal que está diseñada por 10 preguntas cerradas y dicotómicas. En este aspecto cabe resaltar que todos los encuestados tienen grado de instrucción superior y con amplio conocimiento sobre seguros y siniestros vehiculares. De esta manera, este estudio culmina con un análisis de conclusiones y recomendaciones que concreta todos los datos obtenidos en los diversos capítulos desarrollados y que permiten determinar la necesidad de recomendar a Pacífico Seguros la aplicación de los mismos, demostrando así el objetivo planteado en un inicio y la amplia factibilidad de implantar este plan de tesina. Palabras Claves: Nivel de Satisfacción, Bróker, Peritos, Siniestro vehicular, Seguro de vehículos.

INTRODUCCIÓN

En la vida estamos expuestos a muchas situaciones que pueden repercutir negativamente en nuestra salud, nuestras pertenencias o, incluso, privarnos de la vida. Todo ello lleva consigo, además, un gasto económico que, la mayoría de las veces, resulta muy elevado. Es por ello que quizá sea conveniente la adquisición de un seguro que cubra el daño, al menos en cuanto a los gastos se refiere.

El Seguro no es otra cosa más que el contrato que se establece con una empresa aseguradora. En dicho contrato, denominado "**Póliza**", la empresa se compromete a que si la persona que compró el seguro sufre algún daño en su persona (enfermedades o accidentes e incluso la muerte), o en algunos de sus bienes (automóvil, empresa, taller o casa) por cualquier motivo (robo, incendio, terremoto), dicha persona (o quien ella haya designado como beneficiario) recibirá la cantidad de dinero acordada en la póliza. A este dinero se le conoce como "**Indemnización**".

Las empresas aseguradoras no únicamente pagan con dinero el daño que el Asegurado o alguna de sus pertenencias haya sufrido, sino que, según el tipo de aseguradora y de contrato, pueden llegar a reparar ese daño. Por ejemplo, si tuvo un accidente automovilístico, su carro será reparado en los talleres con los que la compañía aseguradora sostenga convenios. La aseguradora contratara "**Peritos**" que se encargaran de establecer los presupuestos y a su vez aprobarlos. Importante la presencia de los "**Bróker**" que son los agentes corredores de seguros que administrarán las cuentas de los asegurados ante la compañía de seguros y facilitara la comunicación entre ellos. De la misma forma, la póliza establece la cantidad de dinero que el Asegurado deberá pagar a la empresa cada mes o en el tiempo que ambos hayan acordado. A este dinero que se le paga a la Compañía de Seguros se le llama "**Prima**". Para muchas personas resultará obvio, pero es importante resaltar que no se podrá contratar un seguro cuando el interesado haya sufrido un accidente o desarrollado alguna enfermedad, ni cuando el automóvil, por ejemplo, ya esté chocado o haya sido robado.

Analizaremos que importante es la utilización de aplicativos como las Apps para el desarrollo del trabajo del bróker en su labor diaria en los siniestros vehiculares, como también la necesidad de tener comunicación fluida con los peritos de los siniestros.

El trabajo de investigación tiene como objetivo principal medir el grado de satisfacción de los bróker de Asia Corredores con el área de siniestros de Pacífico Seguros

El Capítulo I comprende el planteamiento del problema general, ¿Cómo es el nivel de satisfacción de la empresa Asia Corredores con el área de siniestros vehiculares de Pacífico Seguros? así como los problemas específicos. Además se muestra los objetivos generales y específicos, también de las hipótesis, principal y específicas. En el Capítulo II se encuentra el Marco Teórico, que incluye una serie de libros y publicaciones que sirven para potenciar teóricamente la tesina. Se desarrollará entrevistas con bróker expertos en el tema, Además se hablará sobre la importancia de tener un seguro vehicular, de cómo el bróker es un asesor importante como administrador de riesgos en seguros.

El Capítulo III muestra la metodología que se utilizó para esta investigación, así como el detalle de las técnicas empleadas. En el capítulo IV se muestran los resultados del cuestionario, así como la discusión de estos, que es refrendada por los autores de los libros que se dieron en la fundamentación teórica

El Capítulo V presenta las conclusiones y recomendaciones que genera nuestra investigación, basadas en la encuesta de 10 preguntas, así como los resultados que dieron en cuando al análisis de la importancia.

En el Capítulo VI se presentan las referencias bibliográficas, haciendo un real listados de los libros, textos y publicaciones, utilizados para nuestra investigación.

En el Capítulo VII se presentan Los Anexos y la entrevista realizada al jefe de siniestros de Asia Corredores.

CAPÍTULO I. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA, OBJETIVOS E HIPÓTESIS.

Descripción de la situación problemática

La compañía Pacífico Seguros. es una empresa que se dedica a ofrecer seguros generales. La empresa pertenece a un sector de mercado creciente y cada vez más competitivo. Pese a la competitividad, Pacífico Seguros mantiene el 2do lugar en el mercado (26.6% BNamericas.APESEG.03/2018); sin embargo debido a la globalización y al crecimiento del mercado, se han presentado factores tanto internos como externos, los cuales han tenido impacto en la credibilidad de los clientes y sobre todo con el trabajo de sus socios estratégicos que son los corredores de seguros.

La necesidad que la compañía Pacífico Seguros implemente sistemas y prácticas de estrategias acorde al crecimiento mundial y satisfacción de necesidades de los corredores de seguros que permitan enfrentar cambios que la aseguradora deberá afrontar. La falta de aplicativos, control y la deficiencia de procesos, son canales que podrían poner en estado crítico las operaciones de la compañía de seguro. Es por esto que, es importante activar controles en el área de siniestros vehiculares, con el afán de beneficiar a la compañía y asegurados. Por lo tanto, el enfoque de la presente investigación se centrará en definir y observar cuales son los problemas que tienen los Bróker de Asia Corredores en el desempeño de sus funciones como colaborador de Pacífico Seguros en los siniestros vehiculares y observar el mejoramiento en el desempeño, mediante la estructuración y organización de funciones

El retiro del uso de las Apps como herramienta de trabajo ha creado una incomodidad en el desarrollo del seguimiento de los Bróker de Asia Corredores con los siniestros vehiculares de sus clientes, limitando una rápida respuesta con sus asegurados del avance de sus reparaciones.

Los peritos encargados de aprobar los presupuestos de las reparaciones vehiculares están limitados de responder las consultas del bróker ante la necesidad de dar información inmediata a los asegurados.

Los talleres de reparación vehicular notan una falta de presencia comercial de la compañía Pacífico Seguros para la aprobación de los siniestros vehiculares.

Problema General

¿Cómo es el nivel de satisfacción de la empresa Asia Corredores con el área de siniestros vehiculares de Pacífico Seguros?

Problemas específicos

¿Cómo es el retiro de las Apps entre la empresa Asia Corredores con el nivel de satisfacción de los siniestros vehiculares de Pacífico Seguros?

¿Por qué los Peritos encargados de elaborar presupuestos y aprobar los siniestros vehiculares en los talleres están limitados de informar al broker?

¿Cómo es la relación comercial de los talleres afiliados de Pacífico Seguros en la atención de los siniestros vehiculares?

1.3. Objetivo General

Evaluar el nivel de satisfacción de la empresa Asia Corredores con el área de siniestros vehiculares de Pacífico Seguros

1.3.1. Objetivos Específicos

OE 1. Evaluar la necesidad de utilizar las Apps como herramienta importante para el desarrollo del proceso de reparación de los siniestros vehiculares.

OE 2. Conocer por qué los peritos de los siniestros vehiculares no tienen una comunicación efectiva con los bróker de Asia corredores.

OE 3. Evaluar como es la relación comercial de los talleres afiliados a las reparaciones vehiculares con Pacífico Seguros.

1.4 Hipótesis General

El nivel de satisfacción de la empresa Asia Corredores con el área de siniestros vehiculares de Pacífico Seguro es deficiente

La forma de llevar a cabo la atención de siniestros vehiculares de Pacífico Seguros, no es la adecuada, por lo que se busca un esquema de trabajo que pueda proporcionar una mayor satisfacción para Asia Corredores como socio estratégico para la atención de siniestros vehiculares. Por ello se considera que si se analizan los esquemas de trabajo del área de siniestros vehiculares de Pacífico Seguros y se llevan a cabo las estrategias señaladas en el capítulo correspondiente a la propuesta, relacionadas a dicha atención de siniestros vehiculares con un modelo para que sea más eficiente, se incrementará la eficiencia administrativa y la satisfacción de Asia Corredores con la empresa Pacífico Seguros, logrando a su vez que los clientes se, fidelicen con ambas empresas.

1.4.1 Hipótesis específicas

HE 1. El retiro de las Apss del esquema de trabajo de los siniestros vehiculares entre Asia Corredores y Pacífico Seguros es perjudicial.

HE 2. Los Peritos que evalúan los presupuestos y aprobación de los siniestros vehiculares no coordinan con el bróker el avance del mismo, es limitado.

HE 3. La relación comercial para la atención en los talleres afiliados para la reparación de los siniestros vehiculares de Pacífico Seguros es insatisfactorio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Satisfacción del cliente:

La satisfacción del cliente es uno de los factores fundamentales si queremos triunfar en el mundo de las ventas, nuestros dos pilares serán conseguir nuevos clientes y fidelizar a los mismos. **Pablo Teijeira (2017)**

La clave para conseguir la satisfacción del cliente es cumplir con sus expectativas, y en medida de lo posible ir más allá. No podemos olvidar que un cliente satisfecho tiene muchas más posibilidades de volver a requerir nuestros productos que un insatisfecho.

Conocer la opinión de sus clientes es de una importancia fundamental para toda organización que pretenda ser exitosa. Medir la Satisfacción de sus clientes además de ser un requisito le permite a una empresa conocer sus propias fortalezas y debilidades, sobre las cuales podrá trazar las estrategias de mejora que le resulten más convenientes.

2.1 Fundamentación teórica

2.1.1 Concepto de Seguro

El Seguro es un contrato por el cual el asegurador está obligado, mediante una prima que le abonó o canceló el asegurado, a asumir el riesgo y pagar la indemnización en caso de que suceda un siniestro.

De otro lado la **Real Academia Española (1990)** indica que seguros daño producido a otra persona, o a satisfacerle un capital, una renta u otras Prestaciones convenidas. El Seguro brinda protección frente a un daño inevitable e imprevisto, tratando de reparar materialmente las consecuencias, en parte o en su totalidad, dependiendo de lo pactado. En los contratos de seguro, se intenta obtener una protección económica de bienes o personas que pudieran sufrir daños en el futuro, y a su vez, el asegurador cobra una prima por la prestación de los servicios.

(Red Financiera Bac Credomatic, 2008, p337).“Un seguro es un valor económico y comercial y a la vez un instrumento que permite, a todas las personas, avizorar y garantizar la situación económica, ante hechos futuros, susceptibles de ocurrencia y de los que la persona que opta por él ni nadie puede tener certeza”

2.1.2 Tipos de Seguros

2.1.2.1 Seguros Sociales: Los Seguros Sociales tienen por objeto amparar a la clase trabajadora contra ciertos riesgos, como la muerte, los accidentes, la invalidez, las enfermedades, la desocupación o la maternidad. Son obligatorios, y sus primas están a cargo de los asegurados y empleadores, y el Estado contribuye también con su aporte para la financiación de las indemnizaciones. Otra de sus características es la falta de una póliza, con los derechos y obligaciones de las partes, dado que estos seguros son establecidos por leyes y reglamentados por decretos, en donde se precisan esos derechos y obligaciones

2.1.2.2 Seguros Privados: Estos seguros son los que el asegurado contrata voluntariamente para cubrirse de ciertos riesgos, mediante el pago de una prima que se halla a su cargo exclusivo. **Román B. (2019)** sostiene que negar que el seguro tenga una gran influencia en la economía sería un error. Da una seguridad patrimonial que ningún otro ramo genera. Por otra parte, a su alrededor giran distintos actores económicos tales como brókers de seguros o reaseguros, reaseguradoras y ajustadores de pérdidas. Todos ellos mueven importantes sumas de dinero, lo que ha obligado a los Estados a regular esta actividad en su conjunto, con el objeto de proteger a los asegurados o beneficiarios de cualquier detrimento por la quiebra o desaparición de las empresas del ramo. Además de estas características podemos señalar que los seguros privados se concretan con la emisión de una póliza, en la que constan los derechos y obligaciones del asegurado y del asegurador.

2.1.3 Clasificación de los seguros

2.1.3.1 Seguros patrimoniales: Bajo esta denominación se recogen todos los seguros cuyo fin principal es reparar la pérdida sufrida, a causa de siniestro, en el patrimonio del tomador del seguro. Son elementos esenciales de los seguros de

daños: el interés asegurable, que expresa la necesidad de que el tomador del seguro tenga algún interés directo y personal de que el siniestro no se produzca, bien a título de propietario, usuario, etc., y el principio indemnizatorio, según el cual la indemnización no puede ser motivo de enriquecimiento para el asegurado y debe limitarse a resarcirle del daño concreto y real sufrido en su patrimonio.

2.1.3.2 Seguro de personas: El seguro sobre las personas comprende los seguros sobre la vida, los seguros contra accidentes y los seguros contra enfermedades o seguros de gastos médicos.

2.1.3.3 Seguros de Vida: En estos seguros la entidad aseguradora abona al asegurado el importe del seguro, siempre que viva al vencimiento de un determinado período de tiempo. También, puede convenirse el pago de una renta periódica mientras viva el asegurado, a partir de una fecha establecida de antemano.

2.1.3.4 Seguro Contra Incendio: Con este seguro se cubre los bienes muebles e inmuebles contra el riesgo de los incendios. La compañía aseguradora indemniza al asegurado por el daño que hubieran sufrido los bienes objeto del seguro, a causa de un incendio, por su puesto siempre que este no haya sido intencional.

2.1.3.5 Seguro de Automóviles: Es aquel, que tiene por objeto la prestación de indemnizaciones derivadas de accidentes producidos a consecuencia de la circulación de vehículos. Carlos Navarro (2018) Según Pacífico Seguros, ocho de cada 10 autos en nuestro país no cuentan con un seguro a us vez recuerda que el SOAT no cubre la reparación del auto y tiene una cobertura limitada.

2.1.3.6 Incendio, Accidente y Robo: La póliza ampara al propietario del vehículo contra estos riesgos de acuerdo con la suma asegurada. En el caso de accidentes el seguro cubre los daños sufridos por al automotor.

2.1.3.7 Seguro de Transporte: Puede ser marítimo, terrestre y aéreo, y cubre los riesgos que pesan sobre los medios de transportes, los efectos transportados y los pasajeros. La compañía indemniza al propietario de los medios de transporte por los daños que estos puedan sufrir en el cumplimiento de su misión por diversos accidentes, conforme al capital asegurado. Este seguro también cubre los daños o lesiones que puedan sufrir los pasajeros como consecuencia de accidentes de transportes.

2.1.4 Breve Reseña Histórica del Seguro, en el mundo.

La historia del seguro se remonta a las antiguas civilizaciones griega, romana, probablemente a los babilonios e hindúes quienes efectuaban contratos a la gruesa financiando pérdidas. Así como la edad media donde era acostumbrado por las asociaciones religiosas, coleccionar y distribuir fondos entre sus miembros en caso de muerte de alguno de ellos, hasta el moderno sistema actuarial y legal que rige todos los contratos de seguros en sus diferentes ramos y coberturas

. **Eduardo Del Hierro (2018)** Los primeros vestigios de la existencia de seguros son de tiempos de antes de Cristo, rutas de mercaderes fenicios y persas ya aseguraban sus mercancías para prevenir percances y desgracias.

2.1.5 Antecedentes de los siniestros vehiculares.

Hay algunos siniestros de tránsito que se producen por causa de fallas mecánicas, problemas en las rutas o el asfalto y otros motivos que no dependen de la pericia o de la responsabilidad del conductor, lo cierto es que gran parte de los choques vehiculares son ocasionados por factores humanos que podrían evitarse.

Presentamos un listado con las 10 causas más comunes, para que tomes conciencia al momento de manejar tu automóvil.

2.1.5.1 Usar el teléfono celular u otros aparatos: según un estudio realizado en el **Instituto de Transporte de la Universidad Tecnológica de Virginia (2011)**, gran parte de los accidentes de auto se producen por causa de la utilización del móvil al conducir. Es fundamental que al manejar tu vehículo te concentres sólo en esa acción y que no te distraigas con llamadas o mensajes de texto y Whatsapp.

2.1.5.2 El alcohol al volante: numerosos estudios afirman que más del 20% de los accidentes de tránsito se deben a los efectos del alcohol al conducir. Por eso, si vas a tomar alcohol, no manejes. Y si vas a conducir, no tomes alcohol.

2.1.5.3 Distracciones: además de hablar por teléfono, hay otras distracciones que pueden provocar que tengas un accidente de tránsito. Maquillarte en el auto, programar el GPS, discutir con el acompañante o cambiar permanentemente el volumen o frecuencia de la radio no son compatibles con una conducción segura.

2.1.5.4 Exceso de velocidad: estar apurado no es una excusa válida para sobrepasar el límite de velocidad. Esta infracción no sólo puede ocasionarte multas, sino que también es muy peligroso para vos, tus acompañantes y el resto de los conductores y peatones.

2.1.5.5 Sueño: si manejas durante muchas horas seguidas, o conducís en horarios nocturnos, la fatiga puede provocar que los reflejos y sentidos no actúen de la misma forma que lo harían en situaciones normales. Por eso, te recomendamos que si estás cansado o con somnolencia, te detengas a descansar (dormir un rato), tomar aire, beber una taza de café y estirar un poco las piernas.

2.1.5.6 Pasar el semáforo en rojo: ya sea por distracción o por impaciencia, pasar el semáforo cuando la luz no se puso verde es una infracción importante que puede provocar graves accidentes. Respeta esta y todas las normas de tránsito.

2.1.5.7 Sobrepasar otro vehículo en lugares indebidos: adelantar cuando la línea de división de la ruta indica que esta maniobra está prohibida es un error muy grave. Lo mismo sucede en las curvas, subidas y bajadas pronunciadas, etcétera.

También hay otras causas de siniestros viales que, si bien no dependen directamente del conductor, constituyen situaciones que podemos evitar:

2.1.5.8 Conducir con mucha lluvia: si la lluvia es muy intensa, el asfalto se moja y se vuelve resbaladizo y el limpiaparabrisas tal vez no da abasto. Si llueve, manejar con precaución y no sobrepases los límites de velocidad. Si la tormenta es muy fuerte, conviene detenerse en un lugar seguro y esperar que pase.

2.1.5.9 Conducir en la oscuridad o con neblina: si durante la noche, en una carretera mal iluminada la visibilidad es muy escasa, el riesgo de accidente será el doble. Lo mismo sucede con la niebla. Ambos casos exigen maximizar las precauciones.

2.1.5.10 Fallas mecánicas: los neumáticos o frenos en mal estado, luces dañadas y otros elementos rotos o dañados pueden constituir una causa de accidente grave. Para evitarlo, recordar realizar un mantenimiento preventivo a tu vehículo y cumplir con los servicio oficiales según las indicaciones del manual de fábrica.

2.2 Glosario.

Asegurado: Persona cuya vida, salud o bienes se están asegurando.

Aseguradora: Empresa de seguros autorizada por esta Superintendencia para emitir pólizas de seguros.

Bróker: También conocido como corredor de seguros, es la persona natural o jurídica que asesora en la contratación del seguro, prestando asesoría también durante su vigencia y en el trámite de solicitud de cobertura y cobro de indemnización en caso de siniestro.

Cobertura: Compromiso aceptado por la aseguradora en virtud del cual acepta asumir las consecuencias económicas derivadas de un siniestro; es decir, la cobertura se presenta cuando la Aseguradora paga los daños personales o materiales que hayan ocurrido.

Contratante: Persona que firma el contrato de seguros.

Indemnización: Es el desembolso que efectúa la aseguradora al producirse un siniestro amparado en la póliza.

Póliza de seguro: Es el contrato de seguro, en el que se reflejan las condiciones generales, particulares y especiales que regulan la relación contractual entre la aseguradora y el contratante. Se encuentran comprendidos los documentos adicionales relacionados con la materia asegurada y las modificaciones efectuadas durante la vigencia del contrato.

Prima: Es el importe que paga el asegurado, contratante o tomador del seguro para contar con cobertura en caso ocurra un siniestro.

Siniestro: Es la materialización del riesgo (accidente, muerte, choque en caso de vehículos, etc.).

2.3 PACIFICO SEGUROS Como marca.

El Pacífico-Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. es una empresa del sector asegurador que cotiza en la Bolsa de Valores de Lima siendo una de las principales compañías de seguros en Perú. Esta empresa pertenece al grupo financiero Credicorp, holding que controla también el Banco de Crédito del Perú, y a American International Group. Su actual sede está ubicada en el distrito de San Isidro, y tiene oficinas a nivel nacional en Trujillo, Chiclayo, Piura, Huancayo, Ica, Arequipa, Cusco, Iquitos y Tacna

La empresa cuenta con tres subsidiarias para atender la diversidad de su mercado:

«**Pacífico EPS**»

«**Pacífico Vida**»

«**Pacífico Seguros**»

Tiene más de 5,000 profesionales que están dedicados a brindar una oferta integral de productos y servicios Tiene en el Facebook 688,000 seguidores y su público objetivo está dirigido a los niveles socioeconómico A,B,C. Abarca tanto a personas naturales como jurídicas, empresas, pymes y sectores financieros como los bancos y cajas municipales.

CAPÍTULO III

3.1. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.1. Población y muestra

La población está dirigida a los Bróker y personal que trabajan en la empresa Asia Corredores y tienen contacto directo con Pacífico Seguros.

La muestra utilizada fue no probabilística por conveniencia, compuesta por 41 personas todas ellas residen en la ciudad de Lima. Las variables de segmentación fueron compuestas por 36 hombres y 5 mujeres, entre 29 a 61 años y de nivel socio- económico A,B. Nivel de instrucción Superior.

3.2. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

La técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta personal. Y el instrumento de recopilación de información fue el cuestionario, fueron

elaboradas 10 preguntas cerradas y dicotómicas. Se hará un análisis de cuántas personas, aprueban o no las preguntas que se les hará y en base a ello dar como resultado una análisis más concreto de la investigación.

Resultados

Pregunta 1: ¿Conoces el programa para los bróker de atención de siniestros vehiculares de Pacífico Seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
SI	29	71%
NO	12	29%
TOTAL	41	100%

Pregunta 2: ¿Crees que el programa de atención de siniestros de Pacífico Seguros ayuda a los bróker?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
SI	22	54%
NO	19	46%
TOTAL	41	100%

Pregunta 3: ¿Conoce usted que existen aprobaciones virtuales de siniestros vehiculares en Pacífico Seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
SI	24	59%
NO	17	41%
TOTAL	41	100%

Pregunta 4: ¿Crees que las apss son una herramienta efectiva para el bróker en el desarrollo de su trabajo para el seguimiento de los siniestros vehiculares de Pacífico Seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
SI	33	80%
NO	8	20%
TOTAL	41	100%

Pregunta 5: ¿Cómo calificaría la atención de call center del área de siniestros vehiculares de Pacífico Seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
BUENA	12	29%
REGULAR	26	63%
MALA	3	7%
TOTAL	41	100%

Pregunta 6: ¿Cómo calificaría la atención del área de siniestros de Pacífico Seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
BUENA	13	32%
REGULAR	25	61%
MALA	3	7%
TOTAL	41	100%

Pregunta 7: ¿Tiene usted comunicación con los peritos de siniestros vehiculares de Pacífico Seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
SI	9	22%
NO	32	78%
TOTAL	41	100%

Pregunta 8: ¿Cree usted que hay mejoras del tiempo de aprobación de los siniestros vehiculares de Pacífico Seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
SI	13	32%
NO	28	68%
TOTAL	41	100%

Pregunta 9: ¿Cómo calificaría la relación comercial de los talleres de reparación vehicular con Pacífico Seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
BUENA	8	20%
REGULAR	22	54%
MALA	11	27%
TOTAL	41	100%

Pregunta 10: ¿Según su experiencia laboral con el área de siniestros recomendaría la cobertura de vehículos de Pacífico Seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
SI	23	56%
NO	18	44%
TOTAL	41	100%

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 TABLAS Y GRAFICOS

Tabla 1: Pregunta 1 ¿Conoces el programa para los bróker de atención de siniestros vehiculares de Pacífico Seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
SI	29	71%
NO	12	29%
TOTAL	41	100%

En la tabla Nro. 1 se puede apreciar que el 71% de encuestados respondieron que si conocen el programa para los broker de atención de siniestros vehiculares de pacífico seguros y el 29% dijo que no.

GRÁFICO N° 1
¿CONOCES EL PROGRAMA PARA LOS
BRÓKER DE ATENCIÓN DE SINIESTROS
VEHICULARES DE PACÍFICO SEGUROS?

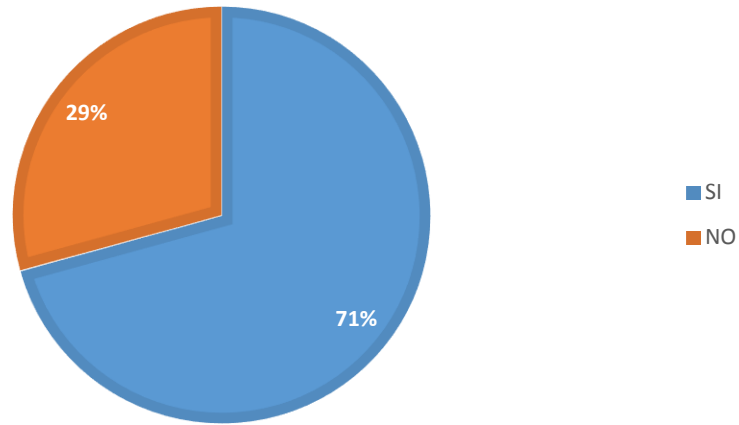


Tabla 2: Pregunta 2 ¿Crees que el programa de atención de siniestros de pacífico seguros ayuda a los bróker?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
SI	22	54%
NO	19	46%
TOTAL	41	100%

En la tabla Nro. 2 se puede apreciar que el 54% de encuestados respondieron que si creen que el programa de atención virtuales de siniestros vehiculares en Pacífico Seguros y el 46% dijo que no.

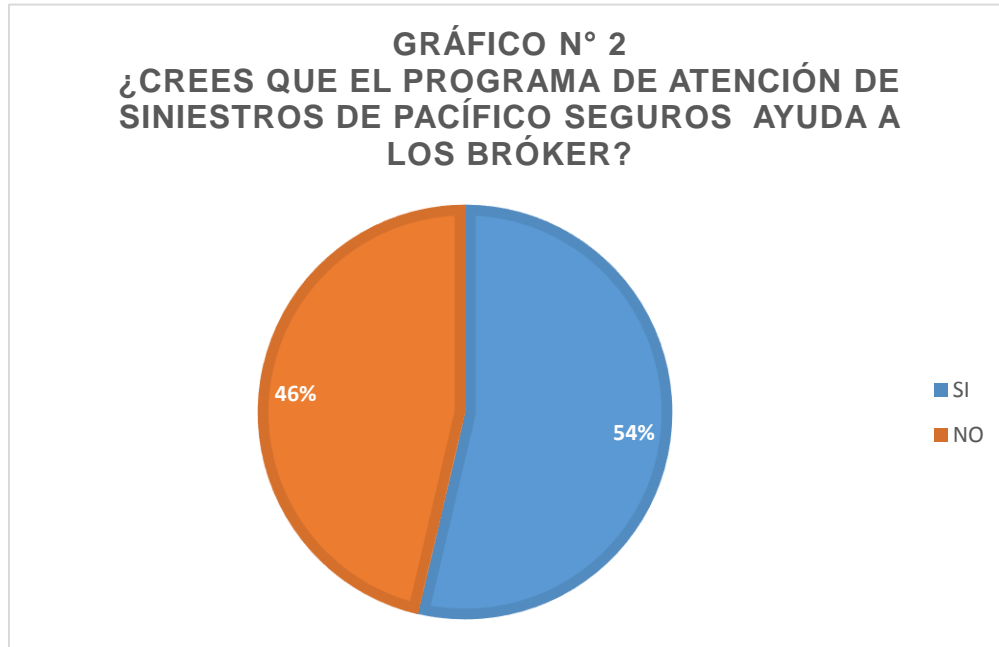


Tabla 3: Pregunta 3 ¿Conoce usted que existen aprobaciones virtuales de siniestros vehiculares en pacífico seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
SI	24	59%
NO	17	41%
TOTAL	41	100%

En la tabla Nro. 3 se puede apreciar que el 59% de encuestados respondieron que si conocen que existen aprobaciones de siniestros de Pacífico Seguros ayuda a los broker y el 41% dijo que no.

GRÁFICO N° 3
¿CONOCES USTED QUE EXISTEN
APROBACIONES VIRTUALES DE SINIESTROS
VEHICULARES EN PACÍFICO SEGUROS'

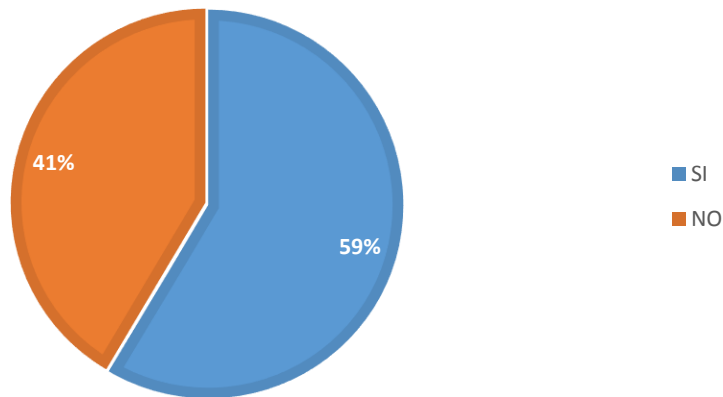


Tabla 4: Pregunta 4 ¿Crees que las Apss son una herramienta efectiva para el bróker en el desarrollo de su trabajo para el seguimiento de los siniestros vehiculares de Pacífico Seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
SI	33	80%
NO	8	20%
TOTAL	41	100%

En la tabla Nro. 4 se puede apreciar que el 80% de encuestados respondieron que si creen que las apss son una herramienta efectiva para el broker en el desarrollo de su trabajo para el seguimiento de los siniestros y el 20% dijo que no.

GRÁFICO N° 4
¿CREES QUE LAS APSS SON UNA
HERRAMIENTA EFECTIVA PARA EL BRÓKER
EN EL DESARROLLO DE SU TRABAJO PARA
EL SEGUIMIENTO DE LOS SINIESTROS
VEHICULARES DE PACÍFICO SEGUROS'



Tabla 5: Pregunta 5 ¿Cómo calificaría la atención del call center del área de siniestros vehiculares de Pacífico Seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
BUENA	12	29%
REGULAR	26	63%
MALA	3	7%
TOTAL	41	100%

En la tabla Nro. 5 se puede apreciar que el 64% de encuestados respondieron que es Regular la atención del call center del área de siniestros vehiculares de Pacífico Seguros mientras que el 29% que es Buena y el 7% respondieron que es Mala.

GRÁFICO N° 5
¿CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN DEL CALL CENTER DEL ÁREA DE SINIESTROS VEHICULARES DE PACÍFICO SEGUROS'

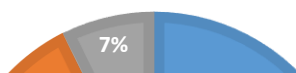


Tabla 6: Pregunta 6_¿Cómo calificaría la atención del área de siniestros de Pacífico Seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
BUENA	13	32%
REGULAR	25	61%
MALA	3	7%
TOTAL	41	100%

En la tabla Nro. 6 se puede apreciar que el 61% de encuestados respondieron que es Regular la atención del área de siniestros de Pacífico Seguros mientras que el 32% que es Buena y el 7% respondieron que es Mala.

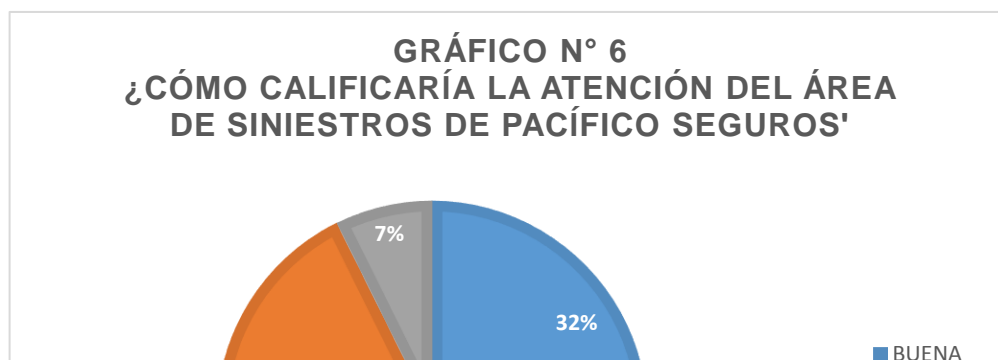


Tabla 7: Pregunta 7 ¿Tiene usted comunicación con los peritos de siniestros vehiculares de Pacífico Seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
SI	9	22%
NO	32	78%
TOTAL	41	100%

En la tabla Nro. 7 se puede apreciar que el 78% de encuestados respondieron que no tienen comunicación con los peritos de siniestros vehiculares de Pacifico Seguros y el 22% dijo que si

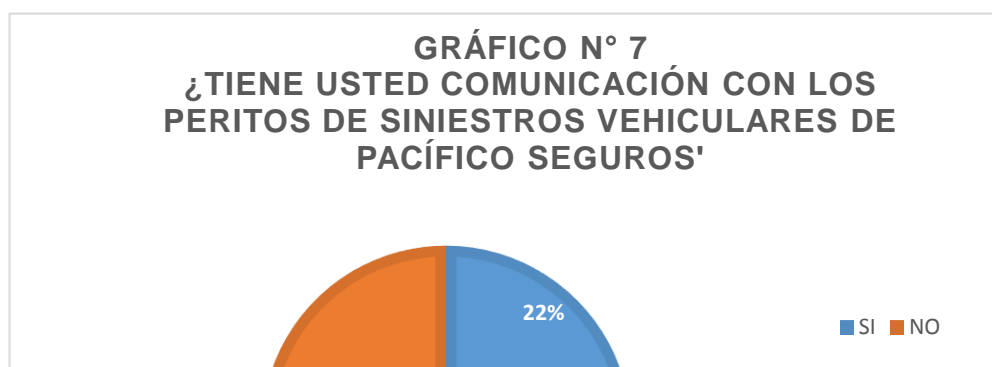


Tabla 8: Pregunta 8 ¿Cree usted que hay mejoras del tiempo de aprobación de los siniestros vehiculares de Pacífico Seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
SI	13	32%
NO	28	68%
TOTAL	41	100%

En la tabla Nro. 8 se puede apreciar que el 68% de encuestados respondieron que no hay mejoras del tiempo de aprobación de los siniestros vehiculares de Pacífico Seguros y el 32% dijo que sí.

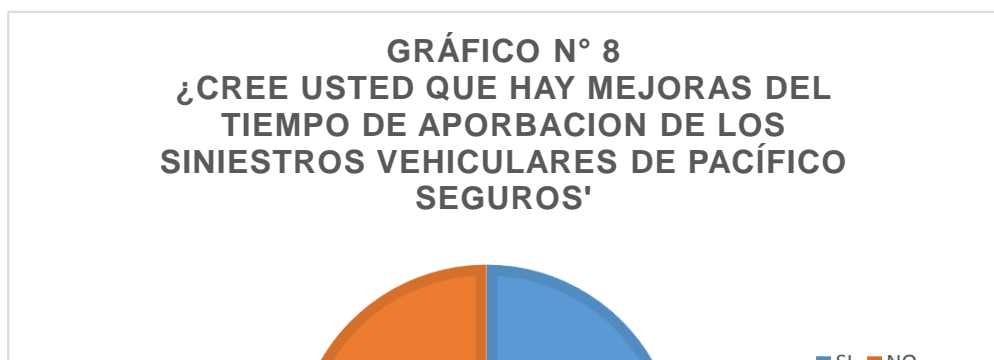


Tabla 9: Pregunta 9 ¿Cómo calificaría la relación comercial de los talleres de reparación vehicular con Pacífico Seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
BUENA	8	20%
REGULAR	22	54%
MALA	11	27%
TOTAL	41	100%

En la tabla Nro. 9 se puede apreciar que el 54% de encuestados respondieron es Regular la relación comercial de los talleres de reparación vehicular con Pacífico Seguros, mientras que el 27% dice que es Mala y el 20% son buenas.

**GRÁFICO N° 9
¿COMO CALIFICARÍA LA RELACIÓN
COMERCIAL DE LOS TALLERES DE
REPARACIÓN VEHÍCULAR CON PACÍFICO
SEGUROS**



Tabla 10: Pregunta 10: ¿Según su experiencia laboral con el área de siniestros recomendaría la cobertura de vehículos de Pacífico Seguros?

Afirmaciones	Total	Porcentaje
SI	23	56%
NO	18	44%
TOTAL	41	100%

En la tabla Nro. 10 se puede apreciar que el 56% de encuestados respondieron si recomendarían la cobertura de vehículos de Pacífico Seguros y el 44% dijo que no.

GRÁFICO N° 10
¿SEGÚN SU EXPERIENCIA LABORAL CON EL
ÁREA DE SINIESTROS RECOMENDARÍA LA
COBERTURA DE VEHÍCULOS DE PACÍFICO
SEGUROS?



4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

- En la pregunta 4 ¿Crees que las Apss son una herramienta efectiva para el broker en el desarrollo de su trabajo para el seguimiento de los siniestros vehiculares de pacifico seguros? El 80% de los encuestados manifestaron que es una herramienta efectiva para el trabajo del Broker, ya que permite realizar con mayor celeridad el trabajo del mismo, y el 20% manifiesta que no es necesario el uso de las Apss para realizar dicha labor, así como dice RPP. Emprende Hoy (2017) **Te compromete con tus clientes.** Las aplicaciones móviles ofrecen a las empresas la oportunidad de interactuar con los clientes en tiempo real con una valiosa información sobre la ubicación y otros datos demográficos a través de perfiles de usuario. Las Apps eficaces significan clientes contentos y comprometidos, que por lo general se traducen en clientes que compran.

- En la pregunta 7 ¿Tiene usted comunicación con los peritos de siniestros vehiculares de pacifico seguros? El 78% de los encuestados manifestaron que no tienen comunicación con los peritos lo que dificulta la comunicación con el bróker, ya que son ellos lo que autorizan el presupuesto de reparación emitido por los talleres, mientras, mientras que el 22% manifiestan que si tienen comunicación, así como dice Ana Mocholi (2018) ¿Por qué comunicar? Cómo hemos anticipado antes, es la forma de interaccionar con el mundo. Y como empresa es la forma de informar de lo que hacemos o vendemos y hacérselo saber a nuestros clientes potenciales. La comunicación es la forma de atraer, convencer y vender como empresa. Además de enseñar nuestros valores a nuestra audiencia.

- En la pregunta 9 ¿Cómo calificaría la relación comercial de los talleres de reparación vehicular con pacifico seguros? El 81% de los encuestados manifestaron de Regular a Mala es la relación comercial de los talleres con Pacifico Seguros lo que es un alto índice de dificultad en la reparación de los siniestros, mientras que 19% indican que es buena la relación, así como dice Eduardo Figueroa (2017) En general, las personas buscan y se quedan donde se sienten bien, son aceptadas y se les presta atención, ya sea en una relación personal, comercial o de negocios. Por otra parte, intentarán alejarse de cualquier cosa que les provoque una experiencia negativa, ya sea falta de respeto y de atención o mal trato en el caso de las empresas, si un cliente tiene una experiencia inadecuada, podría buscar productos y servicios en otro lado e irse con la competencia. Peor aún, podrían compartir su mala experiencia con sus familiares, amigos, vecinos o compañeros de trabajo.

Por eso es esencial que las grandes o pequeñas empresas enfoquen su esfuerzo en proveer un excelente servicio al cliente para retener a los clientes a largo plazo.

- En la pregunta 10 ¿Según su experiencia laboral con el área de siniestros recomendaría la cobertura de vehículos de pacifico seguros? El 56% de los

encuestados manifiestan que si recomendarían la cobertura de vehículo de Pacifico Seguros a pesar de las dificultades que ellos mismos indican en la encuesta y 44% manifiestan que no recomendarían la cobertura. Así como dice María Rosa Villalobos (2016) Aunque el **Perú** sea uno de los países con más bajo índice de penetración de seguros –llegando sólo a un 1,9% del PBI, versus 4,7% de Chile o 3,9% de Brasil–, la tendencia de las personas por informarse y saber más de estos productos va en aumento. Así lo demuestra la demanda de búsqueda de información sobre la categoría en Google, que se ha incrementado en 24% con respecto al 2015, asegura **Pacífico Seguros**. Y es que, Latinoamérica es el mercado asegurador con mayor crecimiento a nivel mundial, registrando un 23,1% versus un 15,9% de Asia, 11,9% de Estados Unidos y -7,7% de Europa. Lo que permite que los asegurados opten por tener coberturas vehiculares con Pacifico Seguros.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Actualmente no se cuenta con la herramienta Apss, sin embargo existía este aplicativo que permitía una mejor información al bróker de Asia Corredores sobre los siniestros vehiculares de sus asegurados
- Existe una falta de comunicación con los peritos de Pacifico Seguros que no permite que el bróker de Asia Corredores pueda tener mejor información sobre el desarrollo y avance de siniestro vehicular y sus asegurados no tengan respuesta inmediata.
- No hay una coordinación eficiente entre los talleres de siniestros vehiculares con Pacifico Seguros.

- No hay un adecuado sistema de comunicación de Pacifico Seguros con los talleres en la aprobación de los siniestros vehiculares generando demora y malestar al asegurado.

-Existe una falta de capacitación del personal que labora en el área de siniestros vehiculares de Pacifico Seguros.

5.2 Recomendaciones.

- Se recomienda a la Gerencia de Riesgos Vehiculares de Pacífico Seguros que implemente el servicio de las Apss para que el bróker tenga una herramienta para que pueda dar al asegurado mejor información sobre el proceso de reparación de su vehículo.
- Se recomienda al Jefe de Siniestros Vehiculares, que los peritos de la compañía tenga mejor comunicación con el bróker para que estén bien informado sobre el avance de la reparación vehicular y permita que Asia Corredores le pueda dar soporte al asegurado cuando lo necesite.
- Se recomienda a la Gerencia Comercial de Pacifico Seguros, proponer la implementación de procesos de negociación con los talleres de reparación de vehículos siniestrados para que tenga una gestión cordial y que la evaluación de estrategias propuestas conduzcan a concretar una relación comercial acorde permitiendo que Asia Corredores pueda indicar a sus asegurados que el taller elegido es el adecuado.
-
- Se recomienda a al Jefe de Siniestros Vehiculares, que se agilice el tiempo de aprobación de la reparación de los vehículos y sus repuestos en los talleres.

- Se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos de Pacífico Seguros el diseño de un plan de capacitaciones para el personal del área de siniestros sobre los procesos que involucra la reparación del vehículo y que ellos puedan dar mayor información al bróker de Asia Corredores y ellos a la vez retransmitir a sus asegurados.

CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ana Mocholi (2018) ¿Por qué comunicar?
- Benjamín Román (2019) Ejecutivo de Global Practices “ El seguro, un gran impulsor de la economía”.
- Carlos Navarro (Enero 2017) Diario Gestión. “Como sacarle provecho al seguro vehicular”.
- Eduardo Del Hierro (Marzo 2018) #30 Historia de los seguros.
- Instituto de Transporte Universidad Tecnológica de Virginia (2011)

- Red Financiera Bac- Credomatic, (2008). Libro maestro de educación financiera. Un sistema para vivir mejor. Primera Edición. (Costa Rica): Innova Technology
Recuperado de:
https://www.bac.net/bacsanjose/ssitxt/esp/banco/nuestraemp/rsc_book.pdf
- Revista Somos Corredores (Enero 2017) Pacifico Seguros.

CAPÍTULO VII: ANEXOS

7.1 Cuestionario

1. Conoces el programa para los bróker de atención de siniestros de Pacífico Seguros.

SI___ NO___

2. Crees que el programa de atención de atención de siniestros ayuda a los bróker.

SI___ NO___

3. Crees que las informaciones del área de siniestros de Pacífico Seguros es efectiva.

SI___ NO___

4. La atención del Call Center del área de siniestros vehiculares de Pacífico Seguros es efectiva.

SI___ NO___

5. Cómo calificaría la atención de siniestros de Pacífico Seguros.

.

BUENA___ REGULAR___ MALA___

6. Conoce que existen aprobaciones virtuales de siniestros vehiculares en Pacífico Seguros.

SI___ NO___

7. Tiene Ud. Comunicación con los peritos de siniestros vehiculares de Pacífico Seguros.

SI___ NO___

8. Cree Ud. Que hay mejoras del tiempo de aprobación de los siniestros vehiculares de Pacífico Seguros.

SI___ NO___

9. Cómo calificaría la atención en los talleres de los siniestros vehiculares de Pacífico Seguros.

BUENA___ REGULAR___ MALA___

10. Según su experiencia laboral recomendaría la cobertura de vehículos de Pacífico Seguros.

SI___ NO___

7.2 Entrevista.

Comunidad: Jefe de Siniestros de Asia Corredores.

Dennis Gutiérrez de Asia Corredores: un corredor beneficiado con el Call de Pacífico

Publicado el 25 de enero, 2017



Hace seis años, Dennis Gutiérrez comenzó su carrera en el corretaje. Hoy es jefe del área de siniestros vehiculares en la compañía Asia Corredores y nos cuenta el impacto positivo del servicio Call Somos Corredores en sus gestiones diarias.

¿Cuál fue tu primera impresión del Call para corredores?

Bueno, es un servicio destacable que brinda Pacífico Seguros. Al comienzo, mis compañeros y yo no sabíamos de qué se trataba, pero hoy sabemos manejarlo bien. Es un apoyo fundamental para todas las áreas.

¿Dónde crees que radica la importancia del servicio?

En la rapidez de la respuesta y la amabilidad de quien nos atiende. El Call es más ágil y nos proporciona información más clara.

Esa rapidez, ¿cómo beneficia la relación con los clientes?

Excelente. Dado que mi área es siniestros, no puedo esperar mucho tiempo para comunicarle al cliente la solución ante la consulta que tiene. Entonces, gracias al Call, en cinco minutos puedo darle una respuesta y, de este modo, el cliente puede tomar una decisión.

¿El Call de corredores es una herramienta que fortalece la relación con Pacífico?

Por supuesto. Para los corredores, es primordial porque atendemos a nuestros clientes de manera eficiente. La respuesta que tenemos, desde que se inicia la llamada hasta que termina y nos dan soluciones, es rápida y la atención súper buena. Además, si tenemos varias consultas, podemos hacerlas en el instante. Yo felicito la creación de esta herramienta.

Debe facilitar también las ventas.

Y las mejora, sobre todo. Cuando termino de atender a un cliente, este nos recomienda con sus conocidos o amigos por nuestra rapidez. Desde luego, genera un incremento en la parte comercial.

¿Cuáles son las operaciones que realizas con más frecuencia?

El envío de pólizas (su estado de cuenta, en este caso) y consultas generales. Eso en mi área, ya que en otras solicitan cosas que se encuentran más allá de lo que necesitamos.



8 de Marzo: Día Internacional de la Mujer

Que el gran
cambio
empiece...

